



**DEC**

**Sandra Gibert**

Directora General

**Grupo Unísono**

**#ViernesDEC**

Patrocinador:

**unísono**

Colaborador:

**Roca  
Madrid  
Gallery**



Cuando tú eres el tercero... el *partner*

# unisono

### Cuando tú eres el tercero... el *partner*

De las 5 les de la Onda del Cliente DEC

# Identidad (única)



Estrategia

- Análisis que hace nuestro cliente de lo que son y quieren ser (identidad) determina su estrategia de externalización

Alianza

- Y alineación del partner (nosotros) con el cliente para asumir su identidad

Partner

- La trasladamos al cliente final...



## Gestión de clientes por terceros subcontratados

Estoy en la cadena de valor:

Soy tu bróker, soy tu agente, soy tu instalador, soy tu perito, soy tu técnico...

**RELEVANCIA**

# Identidad + Implicación (trabajo conjunto partner-cliente)



### 1. Filosofía

Equipo-homologación de procesos, instalaciones-ambiente de marca, experiencia de empleado-embajadores de marca

### 2. Compromiso

Objetivos, homologación customer journey map

### 3. Comunicación

- Formación
- Desarrollo
- Fidelización
- Escucha y mejora



## Gestión de clientes por terceros subcontratados



- 1** ¿Qué tengo que hacer para generar esa identidad?... Para que se rompa esa barrera entre “yo” como partner intermediario y la empresa/marca con el cliente final...
- 2** ¿Cuáles son las claves para trasladar la identidad del cliente?
- 3** ¿Cuál es nuestra visión de cómo debe ser esa formación, cómo debe ser esa fidelización, cómo trabajar con incentivos, etc.?



RUBEN VILLOSLADA SANTAMARIA

El comité Innov@ tiene el placer de invitarte a la sesión "Unisono de cerca". Este programa persigue acercarnos a nuestra empresa. Durante esta sesión, en la que estará un miembro del Comité de Dirección, tendrás la oportunidad de conocer los objetivos de la empresa, nuestra misión, valores, filosofía... en definitiva, sentir UNISONO CERCA.

PONENTE: Ana Cantón – Directora de RRHH

FECHA: 28/02/2016

LUGAR: Doctor Zamenhof, nº 22, 2ª Planta, Sala Gran Via



## Las claves para generar Identidad

### Formación-desarrollo-fidelización

- Planes de formación: transversales y específicos
- Estudios de clima laboral anuales
- Asesments corporativos
- Canales internos de comunicación
- Programas corporativos – Innov@
- Club del Empleado
- Evaluación de capacidades con planes *ad hoc*
- Plan de carrera
- Política de conciliación
- Modelo de retribución
- Motivación: programas de fomento de motivación basados en Gamification.

## Las claves para generar Identidad

### Motivación- Gamificación

- Incentivos, mejoras profesionales...
- ¿Qué conseguimos con una política centralizada de motivación?

**Orden**  
**Control**  
**Eficiencia**  
**Global**



### Las claves para generar Identidad



#### Y lo + importante, **la escucha**

- Focus group
- Sesiones de calibración con nuestro cliente
- Canales de mejora directa, donde los equipos trasladan oportunidades detectadas tras las interacciones.

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN 2016

**INS 80,2%**

INDICE DE RECOMENDACIÓN

**NPS 61,8%**

Y al final en qué podemos trabajar y que percibe el cliente.

**Estar en los momentos de la verdad.**



**Cómo actuamos nosotros en estos indicadores con la ejecución del servicio.**

Ejemplo: objetivo reducción a la mitad del FCR en incidencias...

**Nosotros tenemos que buscar el mecanismo**

Cuando no hay una única identidad...



**Eficiencia,  
Agilidad,  
Flexibilidad,  
Calidad,  
Visibilidad  
Compromiso**

## + de 95 clientes 95 identidades que me exigen

- Metodología flexible–procesos
- Herramientas ágiles que nos permitan ir trabajando sobre los puntos clave de los clientes: BI, QM, plataforma de incentivos...
- KPIs y SLAs diferenciados
- Escucha continua



**DEC**

gracias a todo ello:

metodología,  
herramientas,  
implicación, estilo de  
relación...

**Adoptamos  
tu identidad**



Gestión de clientes por terceros subcontratados

Cuando tú eres el tercero... el *partner*

**GRACIAS**  
**UNÍSONO**



# Muchas gracias

Con el patrocinio de:

**unisono**

Con la colaboración de:

**Roca  
Madrid  
Gallery**



#ViernesDEC